

品質向上に向けた通訳案内士制度および ランドオペレーターのあり方について

JTBグローバルマーケティング & トラベル

1. 通訳案内士制度に関して

①検討の前提として認識の共有

- ・ 検討対象業務は有償で行われる通訳案内業務である。
- ・ 通訳案内士の行う業務は有償サービスであり、われわれ旅行社はサービス提供者としてサービス受領者である旅行者が対価を支払う価値のあるサービスを提供する責任がある。
- ・ その意味でホテルのコンシェルジェや旅行会社社員がお客様の問い合わせや要請に応じて無償でおすすめのレストランを案内することやボランティアガイドが自分の得意分野で無償で通訳案内を行うことなどは検討の対象にならない。

②課題の再確認

- ・ 現在の通訳案内士資格保有者の中でもお客様に有償でサービスを提供できる能力を有している案内士の数は限定されている（特に資格が多い英語ガイド）。
- ・ 地方という地理的問題やアジア（例えばタイ、インドネシア、ベトナムなど）や欧州（イタリアなど）というような特殊言語においては実数が不足しているか制度の対象言語になっていないものもある。

③今回の議論における課題感

- ・ 現行制度における通訳案内士の有資格者では多様化するニーズに対応できない。
- ・ 訪日外国人旅行者が急増している中で現在の有資格者の数では需要にあった供給ができない。

④課題解決に向けた考え方と課題との相関関係の検証

「業務独占撤廃」という対応策が実際に課題解決になるか

[ニーズの多様化への対応]

そもそもラーメン等の食べ歩き、スポーツ観戦のみの通訳案内に対し費用を払ってあえて通訳ガイドを手配する旅行者は非常に少ない。その限られた状況における通訳案内を有償で行うことの門戸を広げるべきかどうかを検討するのは現実的ではない。多様化に対応するためには通訳案内士がそれらのニーズに対応できるよう学べばいいこと。現に優秀な通訳案内士は日々旅行者のニーズに応えるべく情報収集と知識の習得への努力をしている。

[口コミによる悪徳ガイドの淘汰]

ホテルや航空券のようにインターネットで手配されるケースは非常に限られる。現行ではほとんどが旅行会社を通じて行われている。その世界の旅行会社がひとりひとりのガイドのネットの口コミを確認し、質を認識すると考えるのは極めて現実的でない。ガイド手配の流通も考慮すべき。

無資格の違法ガイドが悪徳行為を行っていることが問題であるのに、その無資格ガイドが違法でなくなっても問題の解決にはならない。

[質の高いサービスが提供できる通訳案内士の不足]

有償に値するサービスを提供できる通訳案内士の拡大（数と質の向上）は、すでに今検討会で議論されてきた教育や研修制度の構築、拡充で対応すべき課題であり、業務独占撤廃をすることが解決策にはならない。

[名称独占による差別化の担保]

外国人旅行者が違いを認知できるような外国語名称も決めるべき。日本語の名称独占のみは意味がない。

⑤旅行会社にとって業務独占が撤廃されることの意味

- ・ 前述したように通訳案内士のサービスは有償であり、有償である限りお客様が支払う対価に見合うサービスを提供しなければならない。
- ・ 具体的には品質の担保である。いままでは通訳案内士資格が一定の品質担保の指標となっていたが、資格がなくても通訳案内業務を行う

ことができるようになれば、旅行会社として仕事を依頼する場合、資格を有しない人の提供するサービスがお客様に対価を払ってもらえる品質のものを客観的に確認できる指標が必要となる。

- ・逆にそういう客観的な指標による質の確認ができなければ、旅行会社としては仕事を依頼するのは難しい。
- ・その意味で英検のような1級、2級、3級のような客観的指標を行政あるいは行政の委託を受けた客観的第三者が設定する必要と考える。

2. ランドオペレーターのあり方に関して

①現在の課題

- ・誰が何をやっているか管理監督機関が把握できていない。
 - － 管理の不在
- ・守るべきルールが守られていない、それに対して取り締まりも抑止になるほど十分にされていない。



- ・その結果情報が限られている外国人旅行者に誤情報を提供し不当な価格の土産物販売に導く無資格ガイド（事実上のお土産セールスマン）の活動を許すこととなっている。
- ・土産物屋に上記のようなスキームで対応を要請する発旅行社が存在する。
- ・レンタカーを使って有料で観光案内をおこなう。
- ・中国の旅行者に対し不正な手段で身元保証書を作成して査証取得に必要な書類を用意する。



やったもん勝ち

②今後取るべき対策と検討事項

- ・ランドオペレーターの登録義務 → プレーヤーの可視化
- ・ルール明確化と管理、取り締まりの強化（罰則制度の設定）
- ・無資格ガイドが違法でなくなる場合の罰則のかけ方の検討
原価 3000 円の健康食品を 10000 円で売っても、倫理上の問題は

あっても、法律的に罰則を科せない

- ・ 不当な対応を求める側（発サイド）にも市場国の協力を得て警告
- ・ 外国人旅行者への出発前、到着時の啓蒙

◆ 目指すところは品質の向上（含む安心安全の担保）

- 登録義務と合わせたツアーオペレーター品質認証制度の有効活用が有効と考える。